



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย โทร. ๐ ๕๕๖๕ ๒๖๒๙

ที่ สท ๐๙๓๒/๔๖๓

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและคู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน
ประกาศสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๕

เรียน สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

ด้วย งานบริหารทั่วไปสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ได้จัดทำช่องทางการรับเรื่อง
ร้องเรียน คู่มือแนวทางปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้วนั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุญาตให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร ต่อไป

คิตก มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ- อนุญาต

(นายชาวลิต เลื่อนลอย)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ รักษาราชการแทน
สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
2. หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
3. หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๒๖๒๙
4. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร: <http://www.snkhosp.go.th/snkweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>
5. ช่องทางกลุ่มไลน์: สสอ.ศรีนคร
6. ช่องทางเว็บเพจFacebook.com./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ ครอบคลุม การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ละเมิดพันธกิจภายใต้บริการ สกีส หรือได้ชื่อกลุ่ม เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

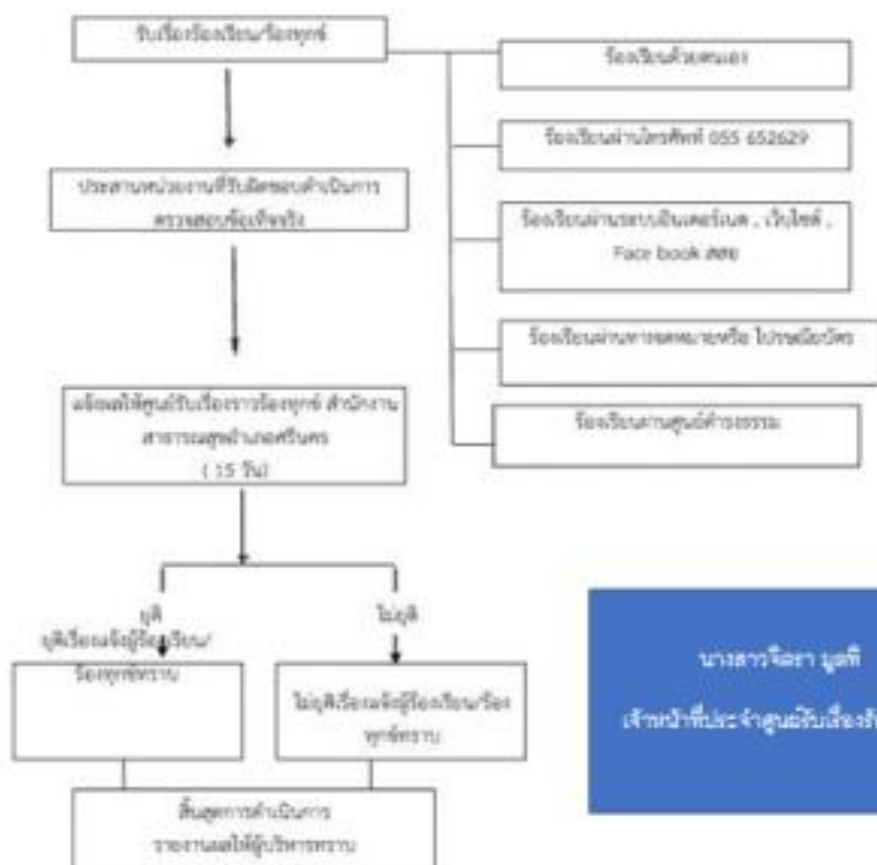
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น. – 16.30 น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	จัดตั้งเงิน จัดสรรงบ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน กรณีงบประมาณที่ไม่ได้ จัดสรรงบ / ให้อัตโนมัติเงิน / งบฯ ในการให้บริการ	การสนับสนุนหรือการ ให้บริการแก่สถานที่ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ
๒	จัดซื้อจัด ซื้อสินค้า	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน กรณีการทุจริต และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอ
๓	จัดซื้อจัด ซื้อวัสดุ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งข้อ ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน ซึ่งอาจมีไม่ แน่ชัด และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข เรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขด้วย วิธีนี้หรือ สก.อ.	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความเสียหายหรือการ เจ้าหน้าที่ การร้องเรียนที่ คณะกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง การร้องเรียนผ่านสื่อ ออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิต เตอร์ ฯลฯ หรืออื่นๆ เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ขึ้นอยู่กับสื่อ คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนหรือ จัดซื้อ
๔	จัดซื้อจัด ซื้อวัสดุ อำนาจ หน่วยงาน การซื้อ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้ที่มีปัญหา ระดับจัดซื้อ หรือมีการ ซื้อของผิด	การร้องเรียนที่หน่วยงาน ของสำนักงานสาธารณสุข ให้บริการที่เทศบาล (๒๖๗)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ขึ้นอยู่กับสื่อ คณะกรรมการ บริหาร สก.อ. หน่วยงาน ระดับสูงที่ไม่ใช่ เช่น สก.อ.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อพิพาท
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



นางสาวจิตตา บุคที
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการรับซื้อโรงเรียน โรงเรียนฯ มีหน้าที่เป็นโรงเรียนโรงเรียน โรงเรียน บริหารจัดการซื้อโรงเรียน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี กับ สโมสรประจักษ์นิต รวมถึงผู้เกี่ยวข้องกรณีพิพาท/ข้อพิพาท เป็นที่ขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางในการรับซื้อโรงเรียน ได้แก่

- ผู้ในโรงเรียนโรงเรียน / ข้อคิดเห็น
- โรงเรียนผ่านการจดหมายถึงผู้เกี่ยวข้อง
- โรงเรียนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือโรงเรียน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการโรงเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล อพาทนชื่อ พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- โรงเรียนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการโรงเรียน พร้อมที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้
- โรงเรียนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟซบุ๊ก อีเมล เว็บบอร์ด กระตุ้งต่างๆ เป็นต้น ให้ผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล
- โรงเรียนทางสื่อ สัมพันธ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ผู้ฝ่าย / งาน ฝ่ายมาตรฐานเขียนนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการซื้อโรงเรียน" ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ สืบสวน ในหน่วยงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอีกหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055652629	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานงานแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Face book สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนภูมิภาค
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตามประกาศสำนักงานสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ : เผยแพร่แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบท้าย)

๑.แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

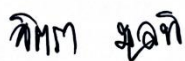
๒.คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

<http://www.snkhosp.go.th/snkwweb/index.php/๒๐๒๑-๑๒-๒๔-๐๗-๕๘-๒๑.html>

หมายเหตุ.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง

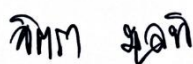


(นายชาวลิต เลื่อนลอย)

สาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕



คู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

1. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครตำบลศรีนคร อำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย 64180
2. หมายเลขโทรศัพท์: ๐ ๕๕๖๕๖๖๒๙
3. หมายเลขโทรสาร : ๐ ๕๕๖๕๖๖๒๙
4. เว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร: <http://www.snkhosp.go.th/snkweb/index.php/2021-12-24-07-58-21.html>
5. ช่องทางกลุ่มไลน์: สสอ.ศรีนคร
6. ช่องทางเว็บเพจFacebook.com./สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียนบนพื้นฐานของหลักการที่องค์กรได้รับการ สกใจ หรือได้มีสัญญา เพื่อบังคับผู้ร้องเรียนกรณีที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการ

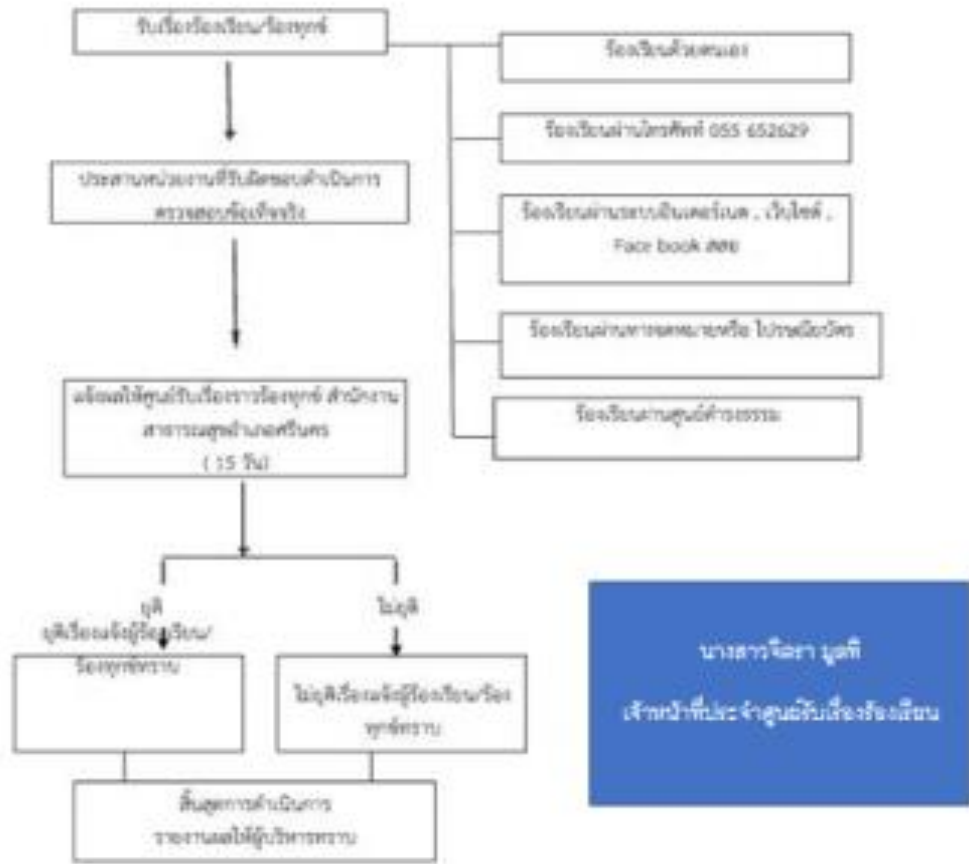
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่ 08.30 น. – 16.30 น.

ระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน

แบ่งออกเป็น 4 ระดับ

ระดับ	นิยาม	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาในการ การ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ	
๑	ข้อร้องเรียน ชัดเจนตรง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน แต่ต้องการแก้ไข ข้อบกพร่อง / ให้อัตโนมัติ / ช่วยเหลือ ในการให้บริการ	การตอบสนองเมื่อได้รับการ ให้บริการและสถานที่ สำนักงานสามารถสุ่มผ่าน	ไม่เกิน ๕ วันทำการ	สำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน
๒	ข้อร้องเรียน เรื่องผิด	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน แต่มีการขู่ข่ม และสามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงานสำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน	การร้องเรียนเกี่ยวกับ พฤติกรรมการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	สำนักงาน สามารถสุ่มผ่าน
๓	ข้อร้องเรียน เรื่องผิดๆ	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน มีการโต้แย้งข้อเท็จจริง ไม่สามารถแก้ไขได้โดย หน่วยงาน ข้อกล่าวหาที่ไม่ใช่ กรณี และอำนาจ คณะกรรมการบริหารในการ แก้ไข เรื่องที่ไม่สามารถแก้ไขโดย ข้อเท็จจริง สกจ.	การร้องเรียนเกี่ยวกับ ความผิดวินัยข้าราชการ เจ้าหน้าที่ การร้องเรียนความไม่โปร่งใส ของการใช้ข้อเท็จจริง การร้องเรียนผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก ทวิต เตอร์ ไลน์ ทรูปลูกสนุก เป็นต้น	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมไม่พบสื่อ คณะกรรมการ จัดการเรื่อง ร้องเรียนกรณี ผิดๆ
๔	ข้อร้องเรียน บดขยี้ อำนาจ หน่วยงาน การฟ้องร้อง	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความ เดือดร้อน และร้องเรียนต่อ สื่อมวลชน หรือผู้ที่มีอำนาจ หรือบดขยี้ หรือมีการ ฟ้องร้องผู้อื่น	การร้องเรียนที่หน่วยงาน ของสำนักงานสามารถ ให้บริการที่ผิดพลาด (บ.๑๗)	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	ทีมไม่พบสื่อ คณะกรรมการ บริหาร สกจ. หน่วยงาน ระดับสูงขึ้นไป เช่น สกจ.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ด้านงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย



นางสาวจิตา บุตรี
 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งคณะกรรมการการรับซื้อโรงเรือน โรงสุกซ์ มีหน้าที่รับเรื่องราวจ้างโรงเรือน พิจารณา บริหารจัดการ ซื้อโรงเรือน รวมถึงการให้คำปรึกษา แนะนำ ประธานงาน ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และจัดทำรายงานเสนอคณะกรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาในการปรับปรุงระบบต่อไป

๒. จัดตั้งคณะกรรมการเจรจาซื้อขาย โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายในการเจรจาซื้อขายด้วยสินค้าวิสาหกิจ สืบตามประเมินผล รวมถึงเฝ้าสังเกตการณ์พิจารณาข้อดีข้อด้อย ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน

๓. กำหนดให้มีช่องทางในการรับเรื่องโรงเรือน ได้แก่

-ผู้รับเรื่องราวจ้างโรงเรือน /ซื้อคิดเงิน

-โรงเรือนผ่านทางสหภาพผู้เกี่ยวข้อง

-โรงเรือนด้วยตนเอง กรณีไม่มีหนังสือโรงเรือน ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมชื่อ นามสกุล อพามาเมื่อซื้อ หรือที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

-โรงเรือนทางโทรศัพท์ ให้มีการบันทึกรายละเอียดการร้องเรียน พร้อมทั้งอยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้

-โรงเรือนผ่านทางอินเตอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ค อีเมล เว็บบอร์ด กระตุ้ต่างๆ เป็นต้น ให้มีผู้ดูแลระบบรวบรวมข้อมูล

-โรงเรือนทางสื่อ สัมพันธ์ สื่อมวลชน ให้รวบรวมข้อมูล

๔. ให้ทุกฝ่าย / งาน นำมาพิจารณาเชิงนโยบาย เรื่อง "การบริหารจัดการซื้อโรงเรือน" ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควบคุม กำกับ ติดตาม ในหน่วยงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาอีกหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดย
มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055652629	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่าน Face bookbot สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย ไปรษณีย์บัตร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/ จังหวัด/สำนักนายกรัฐมนตรี	เมื่อได้รับแจ้ง	ภายใน 1 วันทำการ	

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

(Corruption and Misconduct

Complaint Management Standard Operation Procedure)



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร จังหวัดสุโขทัย

พ.ศ. ๒๕๖๔

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐมีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของโรงพยาบาลอุตรธานีให้ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครขอขอบคุณคณะทำงานจัดทำแผนและผู้มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ มา ณ โอกาสนี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

สารบัญ

วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ	๔
ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
- ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	๖
- หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
ขั้นตอนการดำเนินการ	๙
- ขั้นตอนการดำเนินการ	๙
- ผังขั้นตอนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๑
การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร	๑๒
การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการประสานหน่วยงานภายนอก	๑๓
การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง	๑๓
การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓	๑๔
ติดตามประเมินผลและรายงาน	๑๕
บรรณานุกรม	๑๖
คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ	๑๗

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

๑. วัตถุประสงค์ ขอบเขต และคำจำกัดความ

๑.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบแยกจากการจัดการข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการรายใดรายหนึ่ง และส่งเสริมความโปร่งใสของการดำเนินงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

๑.๒ ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับ ข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครการประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๓ คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง เรื่องร้องเรียนการดำเนินงานเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงาน โดยมีผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครรวมถึงมีผู้ใช้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียยื่นเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น และได้ส่งต่อมายังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร โดยเรื่องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการภายในห้วงปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ หรืออาจจะเป็นเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของปีงบประมาณที่ผ่านมา แต่ยังมีกรดำเนินการต่อในห้วงปีงบประมาณ ๒๕๖๔

การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง การร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๓ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ตั้งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครโดย
 - หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
 - หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย
๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสดต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครได้

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานธุรการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หมายถึง งานบริหารงานทั่วไป หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัตถุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการ ปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และประมวลจริยธรรมข้าราชการกำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่	๑. การเบิกจ่ายเงิน พตส. ๒. ค่าตอบแทนไม่ทำเวชปฏิบัติ

	ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอก หน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งใน เวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไป ในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๓. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลา ราชการ ๔. ค่าตอบแทน อสม. ๕. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลา ราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับ เจ้าหน้าที่/ หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของ หน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำการใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือสำนักงาน สาธารณสุขอำเภอศรีนคร	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติ มิชอบ

๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล
ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถ
ดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว
ที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครหรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติ
หน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามาหาหาข้อมูล
เพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล
และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยาน
แวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่
๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี
คำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง
หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ
หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอศรีนคร

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของสาธารณสุขอำเภอศรีนครว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๓. ขั้นตอนการดำเนินการ

เริ่มจากงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอศรีนคร พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้สาธารณสุขอำเภอศรีนครพิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอสาธารณสุขอำเภอศรีนครเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอสาธารณสุขอำเภอศรีนคร(รายเดือน/รายปี) แล้วงานบริหารงานทั่วไป เก็บเรื่อง

๓.๑ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(๑) เจ้าหน้าที่งานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร๒ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนถึงสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครโดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- หน่วยงานราชการอื่น เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุโขทัย

๒. สื่อโซเชียลมีเดีย เพจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

(๒) เจ้าหน้าที่งานธุรการ ลงทะเบียนรับเรื่องในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน

(๓) เจ้าหน้าที่งานธุรการ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ

(๔) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปสรุปความเห็นเสนอหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อร้องเรียนและจัดทำหนังสือถึงสาธารณสุขอำเภอศรีนคร พิจารณาลงนาม

(๕) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๖) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

(๗) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปติดตามการ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเสนอสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

(๙) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปเก็บข้อมูลในสมุดคุมเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

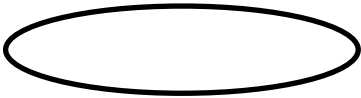

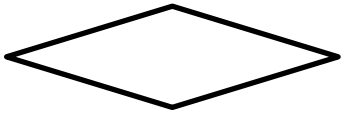

(๑๐) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)

(๑๑) เจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไปจัดเก็บเรื่อง

๓.๒ ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	(๑) เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
๒.	(๒) ลงทะเบียนรับในสมุดรับเรื่องร้องเรียน	๕ นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
๓.	(๓) คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต นำเสนอให้สาธารณสุขอำเภอศรีนคร	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่เวร รับเรื่องร้องเรียน
	(๔) สาธารณสุขอำเภอศรีนคร พิจารณาสั่งการ		เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๕.	(๕.๑) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือดำเนินการตามข้อสั่งการ (๕.๒) แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด (กรณีมีชื่อที่อยู่ชัดเจน)	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๖.	(๖.๑) รับรายงานผลการดำเนินงาน จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (๖.๒) ติดตามความก้าวหน้า ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗-๑๕ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๗.	(๗) สรุปรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๘.	(๘) สาธารณสุขอำเภอศรีนครพิจารณา	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๙.	(๙) เก็บข้อมูลในสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียนเพื่อการสรุปวิเคราะห์	๓๐ นาที	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๑๐.	(๑๐) จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอสาธารณสุขอำเภอศรีนคร(รายเดือน/รายปี)	๑-๓ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป
๑๑.	(๑๑) งานนิติการเก็บเรื่อง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่งาน บริหารงานทั่วไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม และการปฏิบัติงาน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

เจ้าหน้าที่ฯ

๔.๑ พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องต้องเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก/สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)
- ❖ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอ ในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่ฯ

๕.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑

เป็นข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูลสามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ

ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลหรือสิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอน ได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และมีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครและแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ เจ้าหน้าที่ฯ

๖.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๒

เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๖.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือบันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง หัวหน้างาน/ฝ่าย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยัง ผู้ร้องเรียน พร้อมส่งสำเนาหนังสือแจ้งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงานทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนด้วย

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

๗.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตาก, สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียนโรงพยาบาลอุตรธานี ภายใน ๖๐ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่าผู้ร้องเรียนอีกด้วย

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

๗.๒ ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครหรือได้รับบันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครหรือได้รับการส่งการจากมติที่ประชุมของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ผู้ร้องเรียนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครทราบ ภายใน ๑๐ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

๘.๑ ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๗ วันทำการ ให้โทรศัพท์ติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๑๐ วันทำการ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบด้วย

๘.๓ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการ ข้อร้องเรียนในแต่ละเดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุข อำเภอศรีนครประจำปี ๒๕๖๔

เจ้าหน้าที่ฯ

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน โดยส่งบันทึกข้อความไปยัง งานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเข้าที่ประชุมประจำเดือนของคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนครเพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขต่อไป

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๒ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนกรม หากหน่วยงานไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังงานนิติการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ทุกวันที่ ๕ ของเดือน

บรรณานุกรม

โรงพยาบาลแพร่. "กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.phraehospital.go.th/webinternal/ha_center/images/page/file/๑๗๐๑๑๗๑๕๕๑BO๓๔F๑.DOCX (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. "คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงสาธารณสุข (ศปท.) SP-MOPH-M๐๐๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ." [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.stopcorruption.moph.go.th> (๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๑).

คณะที่ปรึกษาและคณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายเชาวลิต เลื่อนลอย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

ผู้จัดทำ

- นายโสภณ พากเพียร เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชำนาญงาน (หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร)
- นางยุวดี ดอนสีธรรม เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุขชำนาญงาน

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๔
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วัน/เดือน/ปี : ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

หัวข้อ :

เผยแพร่คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

หมายเหตุ :

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล

กิตติ มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้อนุมัติรับรอง



(นายเชาวลิต เลื่อนลอย)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

รักษาราชการแทนสาธารณสุขอำเภอศรีนคร

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

กิตติ มุลทิ

(นางสาวจิตรา มุลทิ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕